Регулятор опубликовал ряд типовых примеров недобросовестных практик, выявленных в ходе поведенческого надзора за деятельностью страховых компаний, в том числе в сфере ОСАГО.

Так, регулятор считает недопустимыми практики, когда страховщики вынуждают потерпевшего заключать трехсторонний договор со станцией технического обслуживания и страховой организацией, условия которого отличаются от определенных законом условий по ОСАГО. В частности, в договоре не указываются сроки проведения ремонта либо есть возможность внесения дополнительной информации без согласования с владельцем машины. Также недопустимы случаи, когда страховая компания в бланк направления на ремонт включает пункт о согласии потерпевшего на использование бывших в употреблении или восстановленных деталей и на увеличение сроков ремонта.

В отдельных случаях страховщики нарушают право владельцев транспортных средств на приобретение полиса ОСАГО. Чтобы формально соблюсти требования закона, страховщики не отказывают водителям, а направляют их для осмотра транспортного средства в другое подразделение, где искусственно создаются очереди, затягиваются сроки. В частности, эта практика была распространена в отношении мотоциклистов, а также владельцев грузового транспорта. Банк России считает такие действия нарушающими права потребителей финансовых услуг и рекомендует страховым компаниям проводить осмотр транспортного средства в том подразделении, куда обратился гражданин, а если это невозможно, заключать договор ОСАГО без осмотра.

Еще одной проблемой является возложение оплаты независимой экспертизы (оценки) или осмотра поврежденного транспортного средства на потерпевших в ДТП. Банк России напоминает, что обязанность организации экспертизы или осмотра законом возложена на страховую организацию и если она не сама оценивает поврежденное транспортное средство, а направляет его к независимому эксперту, то нужно получить письменное согласие гражданина на оплату этих услуг с обязательным возмещением страховой компанией таких расходов. При этом застрахованный гражданин имеет

полное право отказаться от оплаты.

Банк России обращает внимание страховщиков на необходимость изменения бизнес-моделей для предотвращения нарушений прав потребителей в дальнейшем. В свою очередь граждане, считающие, что их права нарушены страховой компанией, могут обратиться с жалобой к регулятору.

ЦБ РФ, 30.06.2020